

**P R E S S E M I T T E I L U N G****Deutscher Fairness-Preis 2015****Die fairsten Unternehmen aus Kundensicht –  
Preisträger in 35 Branchen**

**Berlin/Hamburg, 13.10.2015** – Welches sind die fairsten Unternehmen Deutschlands? Rund 45.000 Kundenmeinungen zu mehr als 400 Unternehmen brachten die Entscheidung für den Deutschen Fairness-Preis 2015. Überreicht wurde der Award vom Deutschen Institut für Service-Qualität und dem Nachrichtensender n-tv am Dienstagabend in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 14. Oktober 2015, um 18:35 Uhr*).

Verbraucher beurteilten Unternehmen aus 35 verschiedenen Branchen, von Herstellern über Dienstleister bis hin zu Einzelhändlern, die die unterschiedlichsten Lebensbereiche des Kunden betreffen – etwa Finanzen, Technik, Energie, Auto & Verkehr oder Freizeit & Touristik. Preisträger sind die jeweils am besten bewerteten Unternehmen in den untersuchten Branchen.

Untersucht wurde unter anderem, ob Preise und Leistungen der Unternehmen in einem fairen Verhältnis stehen, ob sich Verbraucher auf die Aussagen der Anbieter verlassen können, ob transparent über Preisbestandteile und Vertragsbedingungen informiert wird und ob die Firmen bei Problemen kundenorientiert reagieren. „Neben der Nachhaltigkeit bei Produktion und Handel spielt auch der faire Umgang mit dem Kunden eine bedeutende Rolle im Rahmen wirtschaftlicher Ethik und Verantwortung. Daher möchten wir mit der Preisvergabe die Unternehmen honorieren, die in der Beziehung zum Verbraucher nach Meinung der Kunden besonders fair agieren und hier in ihrer Branche führend sind“, so n-tv Geschäftsführer Hans Demmel.

Zu den fairsten Unternehmen aus Kundensicht gehören unter anderem SDK (Private Krankenversicherer), Huawei (Smartphone-Hersteller), Aldi Talk (Mobilfunkanbieter), Bosch (Haushalts-Kleingeräte), 123energie (Strom- und Gasanbieter), Jet (Tankstellen), Clean Car (Autowaschanlagen) und Apo-Rot (Online-Apotheken).

Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen zu den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit (der Produkte, Dienstleistungen, Unternehmensaussagen, Reaktion bei Problemen) und Transparenz. Die Teilnehmer konnten jeweils ein Unternehmen pro Branche bewerten, zu dem sie in den letzten zwölf Monaten Kontakt beziehungsweise dessen Produkte sie genutzt hatten. „Die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit der Zuverlässigkeit der Unternehmen ist am stärksten ausgeprägt. Gut 80 Prozent der Befragungsteilnehmer geben hierfür ein positives Urteil ab“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Als fair werden aber bei weitem nicht alle Unternehmen eingestuft. Ein Drittel der Kunden bemängelt die fehlende Transparenz in Bezug auf Preise oder Produkte, beispielsweise in Form von versteckten Kosten, Lockangeboten oder schwer verständlichen Vertragsleistungen.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität / n-tv

n-tv Nachrichtenfernsehen GmbH  
Picassoplatz 1  
50679 Köln

**DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG**  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 91  
info@disq.de, www.disq.de



## Preisträger Deutscher Fairness-Preis 2015

Preisträger Deutscher Fairness-Preis 2015	
Branche	Preisträger
<b>Versicherer mit Vermittlernetz</b>	R+V, Hanse-Merkur, Continentale
<b>Gesetzliche Krankenversicherer</b>	Techniker Krankenkasse, SBK Siemens-Betriebskrankenkasse, VIACTIV Krankenkasse (ehemals BKK vor Ort)
<b>Private Krankenversicherer</b>	SDK, HUK-Coburg, Continentale
<b>Bausparkassen</b>	LBS Baden-Württemberg, Schwäbisch Hall, Wüstenrot
<b>Fondsgesellschaften</b>	Deka, Union Investment, DWS Investment
<b>Finanzvertriebe</b>	Dr. Klein, Telis Finanz, MLP
<b>Autobanken</b>	Audi Bank (Audi Financial Services), Volkswagen Bank (Volkswagen Financial Services), BMW Bank (BMW Financial Services)
<b>Kundenkreditkarten</b>	Payback Visa Karte, Ikea Family Bezahlkarte, Tchibo Privatcard Premium Kreditkarte
<b>Computerhersteller</b>	Dell, Medion, Toshiba
<b>TV-Hersteller</b>	LG Electronics, Samsung, Panasonic
<b>Smartphone-Hersteller</b>	Huawei, Samsung, ZTE
<b>Mobilfunkanbieter</b>	Aldi Talk, Blau, Simyo
<b>Haushalts-Kleingeräte-Hersteller</b>	Bosch, Braun, Philips
<b>Heizungsanbieter</b>	Viessmann, Vaillant, Brötje
<b>Tankstellen</b>	Jet, OMV, Shell
<b>Kfz-Vertragswerkstätten</b>	Vertragswerkstatt Toyota, Vertragswerkstatt Audi, Vertragswerkstatt Fiat
<b>Freie Kfz-Werkstätten</b>	Autoplus, Bosch Car Service, Autofit
<b>Car-Sharing-Anbieter</b>	Car2go, Cambio Carsharing, Drive Now
<b>Autowaschanlagen</b>	Clean Car, Best Carwash, Allguth
<b>Überregionale Stromanbieter</b>	123energie, Greenpeace Energy, NaturEnergiePlus
<b>Regionale Stromanbieter</b>	Mainova, Stadtwerke Duisburg, Naturwatt
<b>Überregionale Gasanbieter</b>	123energie, Lichtblick, Goldgas
<b>Regionale Gasanbieter</b>	N-Ergie, Mainova, Drewag
<b>Hotels*</b>	Mercure, Tryp Hotels, Leonardo Hotels
<b>Hotelportale</b>	HRS, Booking.com, Ehotel
<b>Club-Urlaub-Anbieter</b>	TUI Best Family, 1-2-Fly Fun Clubs, TUI Magic Life
<b>Anbieter Hochseekreuzfahrten</b>	AIDA Cruises, MSC Kreuzfahrten, TUI Cruises
<b>Anbieter Flusskreuzfahrten</b>	1AVista, A-Rosa, DCS Touristik
<b>Fitness-Studios</b>	McFit, Kieser Training, Bodystreet
<b>Online-Apotheken</b>	Apo-Rot, Medpex Versandapotheke, Medikamente-per-klick.de
<b>Online-Blumenversandhändler</b>	Blume2000.de, Flora-Queen, Flora Prima
<b>Online-Druckereien</b>	Flyeralarm, Flyerpilot, Primus-Print
<b>Damenmodehäuser</b>	Appelrath-Cüpper, More & More, Gerry Weber
<b>Schuhgeschäfte</b>	Salamander, Reno, Roland
<b>Sportgeschäfte</b>	Sportscheck, Runners Point, Sport 2000

\* Der Schwerpunkt lag auf der Kategorie 3-4 Sterne.

### **Ansprechpartner:**

Deutsches Institut für Service-Qualität

Bianca Möller

Tel.: 040 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: 0170 / 29 33 857

E-Mail: b.moeller@disq.de

Mediengruppe RTL Deutschland

Kommunikation n-tv

Bettina Klauser

Tel.: 0221 / 456-31300

E-Mail: Bettina.klauser@mediengruppe-rtl.de